

# INGLESE PROFESSIONALE IN MODALITA' BLENDED LEARNING: PRINCIPI PEDAGOGICI E VANTAGGI DI MOODLE

**Matilde Fontanin**

Università degli Studi di Trieste – Sistema Bibliotecario di Ateneo  
Trieste  
*fontanin@pug.units.it*

*PAPER*

*ARGOMENTO: Aziende, Formazione continua e reti di formazione – Formazione del Personale*

## **Abstract**

In biblioteca la necessità di conoscere l'inglese aumenta insieme al numero degli utenti stranieri, tuttavia un aggiornamento professionale efficace si scontra con le esigenze di presenza in servizio. Moodle fornisce un ambiente virtuale di apprendimento dove la coesistenza di risorse e applicazioni con strumenti di comunicazione asincroni facilita lo scambio e la pratica; così è stato nelle esperienze di *blended learning* qui descritte e analizzate alla luce dei principi di Merrill, pur con alcune criticità relative agli aspetti tecnici e all'interazione.

**Keywords** - Formazione del personale, Inglese, Bibliotecari, Apprendimento collaborativo.

## **1 INGLESE PROFESSIONALE PER BIBLIOTECARI: DALL'APPROCCIO TRADIZIONALE AL BLENDED LEARNING**

*"I entered the library, and saw some people behind the counter. I asked them if they could speak English and... they simply vanished behind a door"*

*Utente straniero anonimo*

La comunità dei bibliotecari negli ultimi anni ha più volte espresso il desiderio di migliorare la conoscenza dell'inglese a scopi professionali; nelle più recenti indagini sui fabbisogni formativi condotte dall'Associazione Italiana Biblioteche l'argomento è stato sempre segnalato.

Molte delle persone che lavorano nelle biblioteche hanno studiato l'inglese a scuola o all'università, ma non lo praticano da anni ed all'aumentare degli utenti stranieri, siano essi immigrati per motivi di lavoro o visitatori temporanei per ragioni di studio o turismo, avvertono il bisogno di aggiornarsi.

L'inglese è necessario anche visto lo sviluppo tecnologico e il conseguente aumento delle risorse digitali disponibili e lo sviluppo della biblioteca digitale: buona parte di queste risorse è disponibile in inglese, così come in inglese spesso si svolgono le trattative per gli acquisti e la definizione delle condizioni delle licenze d'uso.

Da questo contesto nascono le esperienze della scrivente, iniziate nel 2001: una serie di singoli corsi rivolti a gruppi di 20-25 bibliotecari con una conoscenza dell'inglese di livello A2/B1 del QCER.

Le persone che partecipavano ai corsi erano motivate, l'ambiente collaborativo, però il timore durante le prime esperienze era che, una volta tornati al proprio posto di lavoro, ci fosse poco tempo per approfondire e fissare quanto appreso nelle due o tre giornate di corso, e che gli appunti finissero

impilati sulle scrivanie: per questo si era iniziato a far seguire le due giornate in presenza con delle esercitazioni a distanza, condotte principalmente con l'ausilio della posta elettronica.

Dopo vari tentativi, dal 2007 si approda alle piattaforme e-learning, in particolare Moodle, riuscendo così finalmente a raccogliere nello stesso luogo virtuale i materiali necessari ai corsi in presenza, quelli a supporto delle esercitazioni a distanza e gli strumenti di comunicazione.

Quanto segue è un resoconto di quelle esperienze e di come la scelta della piattaforma abbia facilitato l'apprendimento collaborativo: l'esistenza di unico luogo virtuale che sia raggiungibile a distanza in modalità asincrona modifica l'esperienza di apprendimento, poiché dagli scambi tra pari, oltre che da quelli con il formatore, si genera un circolo virtuoso, ove la somma della conoscenza che circola nella piattaforma è superiore alla somma della conoscenza dei partecipanti.

In particolare, pur con un approccio pragmatico, l'uso di Moodle è stato analizzato alla luce dei principi pedagogici di Merrill [1] e delle fasi di apprendimento da lui delineate; inoltre vengono fatte considerazioni sui punti di forza e di debolezza, con suggerimenti pratici per la risoluzione delle criticità.

## 1.1 L'esperienza: principi pedagogici

Nel campo della formazione professionale, quando si tratta di acquisire competenze spendibili nell'immediato, l'apprendimento è più efficace se è orientato alla risoluzione di problemi. Trattandosi nello specifico di corsi di lingua, quindi, i partecipanti devono essere coinvolti in situazioni che simulino quanto più possibile quelle che potrebbero incontrare nella realtà, e che saranno tanto più coinvolgenti quanto verosimili.

La modalità *blended learning* avvicina ulteriormente le necessità professionali e l'apprendimento, poiché lo svolgimento di determinate attività durante l'orario di servizio, come la partecipazione ad un forum, conduce inevitabilmente la riflessione su quanto appreso ad un livello diverso. Nella *Blended learning guide* di Webjunction Staley [2] asserisce:

*By integrating learning into daily work activities, rather than segregating learning into something that happens off-site, blended learning can help library staff more quickly apply new skills to their daily work. Blended learning also provides opportunities to provide follow-up learning activities and review of learning materials that can boost retention and offer additional resources for learners needing additional help.*

Le attività di formazione presuppongono una fase di progettazione articolata: nel suo articolo Merrill [1] analizza diverse teorie che comunque concordano nel prevedere un continuo monitoraggio e una conseguente revisione. Analizzando l'esperienza di apprendimento dal lato discente, Merrill [1] la suddivide in quattro fasi: (1) attivazione della conoscenza pregressa, (2) dimostrazione di abilità/competenze (3) applicazione di abilità/competenze e (4) integrazione di queste abilità/competenze nel mondo reale

*[...] the most effective learning environments are those that are problem-based and involve the student in four distinct phases of learning: (1) activation of prior experience, (2) demonstration of skills, (3) application of skills, and (4) integration of these skills into realworld activities [...]*

Per **attivare la conoscenza pregressa** è necessario presentare i contenuti tenendo presente le caratteristiche dei partecipanti, professionisti con bisogni informativi specifici. Nei corsi in oggetto da subito si presenta una selezione di termini necessari a descrivere il loro ambiente di lavoro, e si procede ad esercitazioni nelle quali essi possano immediatamente utilizzare sia il loro bagaglio di esperienza professionale che la loro conoscenza della lingua.

Nella fase di attivazione delle conoscenze pregresse, un *Learning Management System* come Moodle costituisce un vantaggio rispetto ad altri strumenti tradizionali, anche nelle lezioni frontali. Esso infatti può essere usato come deposito dei materiali, sia prima della lezione frontale per scaricare il materiale

di supporto che nella stessa aula, per proiettare detto materiale sullo schermo e permettere di seguire meglio il lavoro svolto.

Le risorse selezionate dalla Rete, inoltre, possono essere segnalate sulla piattaforma sotto forma di links, anche organizzati in raccolte, oppure venir perfettamente integrati nella pagina del corso, soluzione molto vantaggiosa nel caso di materiale audio o video: questo può essere fatto senza che il formatore necessiti di competenze informatiche grazie alla semplicità di uso della piattaforma.

Moodle rende disponibili diverse attività che possono essere utilizzate per attivare la conoscenza pregressa in modo creativo: ad esempio il glossario può essere impostato in modo che siano i corsisti stessi a compilarne le voci, con le osservazioni del formatore, e questo tipo di lavoro costituirà la base per una riflessione sui nuovi termini appresi.

## News

Goodbye everybody 🙋

The course is over, thanks to all of you for your enthusiasm!

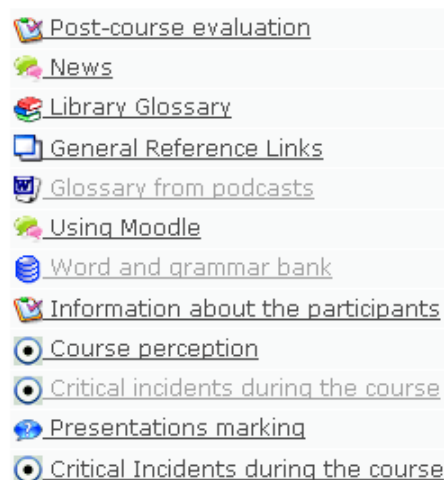


Fig. 1: Sezione introduttiva di un corso con materiali, attività e strumenti per la valutazione

Quanto alla necessità di verificare l'andamento del programma formativo, i feedback e i sondaggi di Moodle, insieme ovviamente alla valutazione empirica delle risposte nei forum, permettono di monitorare continuamente le reazioni dei partecipanti e modellare il prosieguo del corso sulla base delle risposte.

In merito alla fase della **dimostrazione di abilità/competenze**, Merrill ricorda:

*Learning is facilitated when the instruction demonstrates what is to be learned rather than merely telling information about what is to be learned*

In un corso di lingua, la dimostrazione inizia con il formatore stesso che presenta situazioni verosimili in inglese, ma questo può essere svolto anche in un normale corso in presenza. Tuttavia, nel caso del ricorso al *blended learning*, i materiali presentati restano a disposizione sulla piattaforma, dove possono essere caricati anche audio, video e liste di siti di biblioteche utili da valutare.

In questo modo la dimostrazione avviene in modalità multidimensionale: Dale [3] ha dimostrato che l'apprendimento viene facilitato quando la mente è impegnata con materiali multimediali e di natura diversa, che impegnano diverse abilità passive: ascolto, lettura, visione. I materiali caricati in piattaforma restano a disposizione dei partecipanti anche al di fuori delle ore di lezione frontale, possono essere riguardati e riascoltati, si possono usare i forum per fare domande sui contenuti dopo aver superato la difficoltà di comprensione attraverso un numero virtualmente illimitato di tentativi. Tutto il materiale comunque resta a disposizione.

Anche la semplice analisi dei siti di altre biblioteche, se guidata attentamente, costituisce un arricchimento, specie se si chiede ai partecipanti di cercare dati specifici e di riportarli sul forum.

The screenshot shows a web browser window displaying a Moodle course page. The address bar shows the URL: <http://moodle.units.it/moodle/mod/resource/view.php?inpopup=true&id=16356>. The page header includes the University of Trieste logo and the text "UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE". The main heading is "Moodle - sistema d'Ateneo d'ausilio alla didattica". Below this, there are two main sections of links:

- Libraries from non-English speaking countries:**
  - [Istituto Universitario Europeo](#)
  - [Bielefeld University Library](#)
  - [Oslo City Library](#)
  - [France Bevk Public Library](#)
  - [IEI Library](#)
- Libraries from Britain and other English-speaking countries:**
  - [Brighton and Hove City libraries](#)
  - [University of Leeds Library](#)
  - [University of Tasmania Library](#)

The left sidebar contains a forum with the following topics:

- News forum
- General and off-topics
- VRD - English language resources for libra
- Course assessment

Below the forum, there is a section titled "Showing people round the library" with the text: "Here we will learn to describe the libra how to move around).". Below this, there is a list of tasks:

- Does your library look like this?
- Describing library services and facilities
- VRD - Description of library services
- Giving directions - Map exercise
- Giving directions - how?
- Edward Boyle Library Introduction - Compr
- Boyle floorplan

The bottom of the page shows a task list with the following items:

- Does your library look like this?
- Describing library services and facilities
- VRD - Description of library services
- Giving directions - Map exercise
- Giving directions - how?
- Edward Boyle Library Introduction - Compr
- Boyle floorplan

Fig. 2: Esempio di corso con pagina di links ad altre biblioteche

L'ascolto di materiale audio, sia originale che prodotto *ad hoc*, viene reso più efficace se accompagnato da esercizi di comprensione. La realizzazione di questi ultimi, per i formatori che non possiedano specifiche competenze, può risultare problematica o richiedere un intervento esterno. In questo caso la presenza della grande e attiva comunità di Moodle ha reso possibile la costruzione dell'esercizio sotto riportato, grazie ad uno script condiviso sui forum da un utente. Ovviamente il supporto tecnico rimane fondamentale, ma Moodle, grazie alla sua comunità, dimostra concretamente il ruolo della condivisione e dell'approccio collaborativo; in effetti, sebbene l'esercizio della fig. 3 sia stato costruito senza conoscenze tecniche specifiche, le iniziali difficoltà di trasposizione di alcuni files audio sono state risolte grazie ad un intervento tecnico mirato, come descritto da Švab [4]



Preview Brotherton Library Special Collections

Start again

1

Marks: 7/47

As you are listening to the audiofile , fill in the blanks or choose the best answer

You should now be outside Special collections. This is a great **vantage** ✓ point to look out at the reading room. pointed out **early** ✗ in the tour. [...]

Feedback

Close

Not really, try a different one!

Walk into the Special Collections corridor. As you enter, you'll see that there are pictures and displays on the walls,

**Up** ✗ your left you will see the **galleried** ✓ Brotherton Room which houses much of Lord Brotherton's private

Lord Brotherton **bequeathed** ✓ his personal collection to the library. He also donated sufficient **funds** ✓ to continuing growth. It now contains over 50,000 printed books and many more [ ] . Some highlight

Lost, the Malthusian collection **of** ✗ the history of socialism in England , and a significant collection relating to the

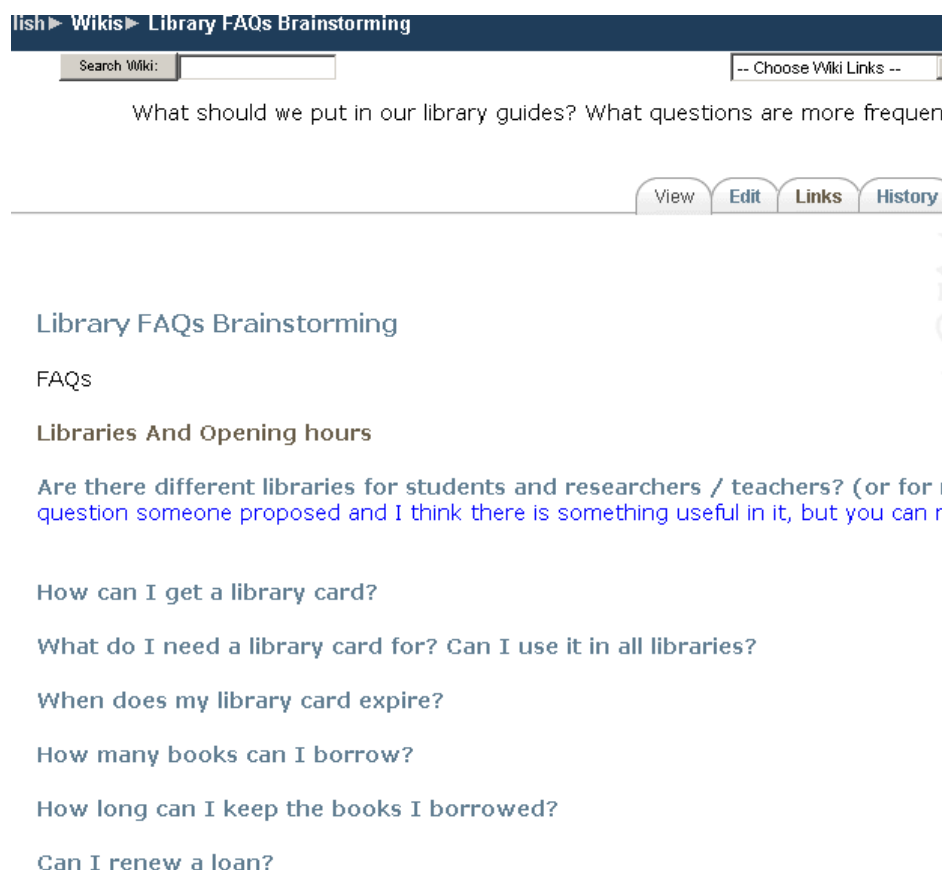
Fig. 3: Esercizio di comprensione con risposte miste

Alla dimostrazione segue la fase dell'**applicazione delle abilità/competenze apprese**. Qui i corsisti vengono stimolati ad utilizzare la terminologia che è stata loro presentata per discutere del loro lavoro sulla base delle esperienze personali, ovvero della conoscenza pregressa. Durante i corsi in aula si possono proporre molteplici attività, dalle interviste individuali agli esercizi di completamento, dalla simulazione di situazioni reali in gruppo alla preparazione di mappe concettuali, e via dicendo: pur presentando il vantaggio della spontaneità di comunicazione e dell'immediatezza del riscontro da parte del formatore, tuttavia, questa modalità non lascia molto tempo alla riflessione su quanto appena appreso, che andrebbe poi fissato con la ripetizione una volta conclusa la lezione frontale.

Per contribuire ad applicare e fissare i concetti oggetto del corso alla propria realtà lavorativa si rivela molto utile la fase a distanza, durante la quale i partecipanti vengono messi di fronte ad un compito preciso da svolgere, e hanno modo di poterlo fare utilizzando le risorse caricate in piattaforma.

Strumento essenziale per questa fase è il forum: innanzitutto si tratta di una modalità di comunicazione asincrona, che quindi permette di condurre conversazioni a distanza nel momento più opportuno per il corsista e per le esigenze di servizio; in secondo luogo, la scrittura del messaggio costituisce un momento di revisione delle forme lessicali o grammaticali; da ultimo, le discussioni in forum favoriscono il pensiero critico, quindi l'interazione, pur con i limiti di cui diremo oltre. Ovviamente, anche qui è necessario che gli interventi siano guidati dal formatore, il quale chiederà di rispondere a dei quesiti precisi, per evitare di disperdere gli interventi.

Per favorire la collaborazione si possono usare anche i wiki, ad esempio per la compilazione di una lista di FAQs, che poi verranno discusse e commentate nel forum o sullo stesso wiki. Il wiki di Moodle, pur non essendo uno strumento così flessibile né così amichevole, permette comunque di sperimentare liberamente e interagire, una volta che si sia spiegato chiaramente come funziona e quali siano gli obiettivi dell'attività.



**Fig. 4: Esempio di Wiki per le FAQs**

L'ultima fase delineata da Merrill è quella dell'**integrazione** delle nuove competenze **nel mondo reale**, ovvero:

*Learning is facilitated when new knowledge is integrated into the learner's world*

Soprattutto in questa fase si percepiscono i vantaggi della formazione che esce dall'aula: una volta tornati al loro lavoro, ai corsisti viene chiesto di preparare una guida per la loro biblioteca. L'attività viene introdotta durante la fase 2 (**dimostrazione di abilità/competenze**) attraverso l'analisi delle raccolte dei links a siti di biblioteche; avendo ormai acquisito nuove conoscenze, i corsisti sono in grado di comprendere e di selezionare le informazioni che servono loro a descrivere la loro attività. Dati determinati criteri, vengono lasciati liberi di produrre ciò che ritengono possa essere maggiormente utile al caso specifico della loro biblioteca, si tratti di una guida generale o ad un singolo servizio, a stampa o su web.

I risultati di questa fase portano generalmente a delle guide perfettamente comprensibili e utilizzabili, che in buona parte dei casi alla fine vengono effettivamente distribuite al pubblico. Un forum supporta questa attività: qui il formatore spiega il compito, e gli studenti pongono generalmente domande sui tempi e modi di consegna degli elaborati e domande specifiche relative a concetti difficili da tradurre.

Il dato interessante è che solo nel momento in cui si ritrovano a dover descrivere il loro ambiente professionale emergono determinate domande e criticità, a dimostrazione del fatto che la trasposizione dell'apprendimento sul luogo di lavoro costringe ad una maggiore riflessione. D'altro canto, tuttavia, alcuni corsisti faticano a terminare il lavoro assegnato.

Nel complesso i questionari raccolti alla fine dei corsi mostrano un'alta soddisfazione relativa ai contenuti e all'interazione con il formatore, tuttavia da un'analisi più dettagliata dell'andamento del corso emergono alcuni spunti di riflessione.

## 1.2 Osservazioni e criticità

Quando, nelle esperienze in oggetto, è stato possibile sottoporre un questionario COLLES sull'apprendimento collaborativo [4], è emerso che la percezione del supporto e dell'interazione tra pari era indubitabilmente più bassa di quella con il docente/formatore: se è vero che l'*e-learning* e il *blended learning* si differenziano dall'apprendimento tradizionale per il livello di collaborazione, questo significa che su questo punto c'è necessità di lavorare ulteriormente, per evitare che in risposta al compito dato si verifichi di una serie di monologhi a catena privi di rimandi reciproci [5].

Una parte del problema è legata all'oggetto del compito, che in alcuni casi prevede descrizioni di situazioni lavorative legate alle strutture di provenienza e talmente diverse per ogni singolo corsista da non lasciare spazio a grandi discussioni; in effetti, nelle discussioni in forum dove si richieda a tutti di commentare una singola affermazione, o di mettere a confronto risorse diverse, l'interazione aumenta, tuttavia raramente si è riscontrato l'insorgere di vivaci discussioni.

In alcuni casi si è riscontrato che dei settaggi sbagliati nel profilo o problemi tecnici con il browser non consentivano di seguire la discussione man mano che si sviluppava, e i corsisti che vi pervenivano finalmente con un po' di ritardo si sentivano in imbarazzo ad inserirsi in un secondo tempo.

Siccome gli scambi in aula sono generalmente molto vivaci, e le difficoltà ad interagire si manifestano sul luogo di lavoro, viene da pensare che una parte del problema sia legata alla situazione lavorativa: se manca un esplicito supporto da parte del management nei confronti del collaboratore che ha bisogno di impiegare un'ora al giorno del suo tempo alla formazione *online*, certo è difficile che l'individuo riesca ad organizzarsi al meglio. A volte l'amministrazione di provenienza, pur autorizzando e pagando la partecipazione del corsista, considera l'esperienza formativa conclusa quando il dipendente rientra fisicamente al lavoro.

Una strategia efficace nel contenere questo calo di risposta è quella di spendere un po' di tempo ad illustrare il funzionamento della piattaforma, facendo pratica già durante la fase in aula. Questo accorgimento riduce certo i problemi di natura tecnica, tuttavia da solo non è sufficiente a motivare le persone a rispondere come richiesto: vanno spiegati chiaramente anche la strategia del corso, i suoi obiettivi e le metodologie di valutazione.

Alcune barriere alla comunicazione dipendono, indubbiamente, dal mezzo. Il wiki inserito in Moodle non riesce in genere a catturare le simpatie dei corsisti: faticano a muoversi all'interno delle pagine, ad inserire le immagini, e soprattutto a formattare le informazioni come vorrebbero. Inoltre, una volta finito il lavoro, faticano ad esportarlo in altri formati. In alternativa, a volte si è tentato di ricorrere a file da caricare sulla piattaforma, ma i meccanismi sono piuttosto complessi, e non consentono il lavoro collaborativo..

I wiki, in ogni caso, sono consigliabili per esercizi di scrittura breve, come la creazione di FAQs, perché compiti più complessi possono generare comunicazioni fuori dalla piattaforma.

Quest'ultimo è un problema che si presenta soprattutto quando si lavora all'interno di un'unica organizzazione: i flussi di comunicazione risentono delle abitudini, e risulta innaturale dover scrivere al collega della porta accanto sul forum. Nonostante si chiarisca che quel tipo di comunicazione non è condivisibile al resto del gruppo, se si lavora all'interno di una struttura si deve mettere in conto che, quanto espresso da un corsista sul forum, può talvolta essere frutto di discussioni che si sono svolte altrove e attraverso mezzi diversi. Esplicitare che i corsisti verranno valutati anche in base alla loro partecipazione ai forum può ridurre il fenomeno, ma non estirparlo.

A volte basta un problema apparentemente banale a ridurre l'efficacia dell'esperienza formativa: è capitato che alcuni corsisti non avessero a disposizione l'apparecchiatura per l'ascolto dei file audio, cosa che poteva dipendere sia dal fatto che i loro PC o terminali non erano dotati di scheda audio o anche dal fatto che non disponevano di cuffie. In questo caso non c'è molto che il formatore possa fare, salvo chiarire per tempo con il committente quali siano i requisiti tecnici per svolgere il corso.

Nonostante le criticità individuate sopra, resta il giudizio positivo sullo strumento. L'esistenza di uno spazio delimitato e riservato per svolgere le attività di apprendimento, ma che allo stesso tempo segue i corsisti nei vari momenti della loro vita lavorativa, si può ottenere solo con un *Learning management system*.

Moodle, applicazione in continuo miglioramento grazie al suo approccio collaborativo, permette anche ai formatori meno esperti di cimentarsi con l'apprendimento *online*, perché possono contare su una solida comunità di utenti in Italia e all'estero che condividono le loro esperienze.

## 2 RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

- [1] Merrill, M. D . (2002) "*First principles of instruction*". Educational Technology Research and Development, Vol. 50, No 3, p. 43. <http://id2.usu.edu/Papers/5FirstPrinciples.PDF>.
- [2] Staley, L.C. (2007), Webjunction Blended Learning Guide, [www.webjunction.org/do/DisplayContent?id=13893](http://www.webjunction.org/do/DisplayContent?id=13893).
- [3] Dale, E. (1951) Audio-Visual Methods in Teaching. New York : Dryden Press.
- [4] Fontanin, M. e Švab, M. (2007) "*Applying Moodle to continuing professional development. 'Old' contents in a new container?*", 73rd WLIC IFLA General Conference and Council, Durban, [http://archive.ifla.org/IV/ifla73/papers/111-Fontanin\\_Svab-en.pdf](http://archive.ifla.org/IV/ifla73/papers/111-Fontanin_Svab-en.pdf).
- [5] Celentin, P. e Da Rold, M.(2005) "Valutazione della costruzione della conoscenza nell'interazione via web-forum degli insegnanti di lingue straniere in formazione", Journal of e-Learning and Knowledge Society, vol. 1, n. 1, pp. 89-100